

Interview

AON

Al Pijnacker: "Il est de notre devoir de sensibiliser contre tous les dangers possibles."

Le jour où la voiture 100% automatisée apparaîtra dans notre paysage approche. Dans un livre blanc qui traite de cette innovation technologique et d'autres encore qui concernent les véhicules, la grande maison de courtage Aon Nederland n'en conclut pas moins qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir, en particulier en matière d'assurance. Pour Al Pijnacker, Director Consumer Relations d'Aon Belgique, ces conclusions s'appliquent aussi bien en Belgique.

Parallèlement aux systèmes de sécurité passifs comme la ceinture de sécurité et l'airbag, les nouvelles voitures sont de plus en plus fréquemment équipées de systèmes actifs d'assistance à la conduite automobile. Certains sont même devenus légalement obligatoires, tels les ABS, ESP et ASR, qui pour être précis sont trois dénominations de marque. D'autres sont proposés en option, notamment l'adaptative cruise control, le lane keeping assist, l'automatic emergency braking, pour ne citer que ceux-là. "En soi, ces packs de systèmes dits 'de confort' sont une bonne chose," pose

d'emblée Al Pijnacker. "Ils contribuent à une meilleure sécurité routière. Toutefois, qui sera responsable s'ils ne fonctionnent pas comme prévu? Et comment régler ce même problème le jour où ce sera une voiture entièrement automatisée qui sera disponible sur le marché?"

En fait, vous affirmez que le secteur de l'assurance n'a pas encore digéré l'apparition de ces innovations technologiques, et qu'il n'est certainement pas prêt à assurer la voiture qui se conduit toute seule.

Al Pijnacker: Dans cette affaire, les parties en cause sont bien plus nombreuses: les pouvoirs publics, les constructeurs automobiles, les concessionnaires de marques, les fournisseurs de logiciels, les

Et que le conducteur prenne une décision inappropriée sur la base d'une information erronée qu'il aurait reçue du système en cause. Ou qu'il soit heurté par le véhicule qui le suit parce que sa voiture aura freiné brusquement, de sa propre initiative. Essayez à présent d'extrapoler ce à quoi nous devons nous attendre lorsque la voiture entièrement automatisée l'aura transformé en simple passager de sa voiture!

La balle se trouve-t-elle dès lors dans le camp des pouvoirs publics?

Al Pijnacker: Aujourd'hui, la législation ne permet pas que le conducteur n'ait plus aucun contrôle de son véhicule. Elle devrait être donc être adaptée, tant en Belgique qu'au niveau européen. Il me semble évident que les assureurs soient

“Aon Belgique appelle les assureurs à évoluer au rythme du développement de la voiture sans volant.”



Al Pijnacker, Director Consumer Relations Aon Belgique

entreprises de location et de leasing, le marché des véhicules d'occasion, etc. Et il ne faudrait pas oublier les consommateurs. Nous vivons une période transitoire dont on ignore encore sur quoi elle va déboucher. Je ne vous proposerai qu'un exemple. On peut soutenir que la législation actuelle et les garanties d'assurance existantes suffisent encore à traiter les systèmes actuels d'assistance à la conduite, parce que le conducteur conserve la maîtrise du volant de son véhicule et qu'il sera de ce fait responsable s'il cause un accident. Mais est-ce encore cohérent? Imaginez qu'un de ces systèmes connaisse une défaillance sou-

impliqués dans la réforme, parce qu'ils connaissent mieux que quiconque les risques de la circulation. Les constructeurs automobiles devraient eux aussi tirer profit de ce trésor d'expérience. Par ailleurs, il faut trouver une réponse sans équivoque à la question de savoir qui est responsable en cas de défaillance du système, et cela ne se limite pas aux cas d'accident. Les pouvoirs publics sont aussi face à l'énorme défi de mettre en place les infrastructures indispensables aux véhicules sans chauffeur: quid si une signalisation routière optiquement reconnaissable tombe brusquement en panne ou, par exemple, si les feux de

circulation sont la cible d'un piratage? Les autorités font actuellement la promotion de l'acquisition de véhicules hybrides ou intégralement électriques en taxant plus lourdement les moteurs polluants. Toutefois, le rayon d'action de ces véhicules reste très réduit et ils sont encore trop coûteux pour percer vraiment auprès du grand public. Et ils menacent la source importante de revenus pour l'Etat que sont les taxes sur les carburants. Se pose alors la question de la voie à suivre pour compenser cette perte. Via des taxes communales supplémentaires? Ce ne serait pas équitable à l'égard de ceux qui n'ont pas les moyens de se payer de tels véhicules.



Quelles sont les implications pour les assureurs?

Al Pijnacker: Neuf accidents de la circulation sur dix restent la conséquence d'une erreur humaine. Personne ne doute que les innovations technologiques influenceront ce rapport dans un sens positif. Selon une étude indépendante, les voitures entièrement automatisées diminueraient le nombre d'accidents de 81%. En conséquence, les primes diminueront... et l'appétit d'un certain nombre d'assureurs pour la branche Auto aussi. Or, il n'existe pas encore sur le marché d'assurance adaptée aux voitures sans chauffeur. Cela n'a rien de surprenant: les assureurs, traditionnellement, se fondent sur les statistiques pour définir les garanties et fixer les primes correspondantes. A défaut de données historiques, la plupart d'entre eux adopteront une attitude attentiste. Il reste que deux opérateurs importants du marché accordent d'ores et déjà une réduction de prime pour les véhicules équipés d'au moins deux systèmes d'assistance à la conduite.

Pénalisant au passage l'assuré qui adopterait une conduite responsable, mais qui n'aurait pas les moyens d'acquérir un tel véhicule, non?

Al Pijnacker: Je crains que si. Au moins en partie. Car vous n'êtes pas nécessairement un mauvais conducteur si vous

circulez au volant d'un véhicule qui n'est pas équipé de la nouvelle technologie. L'automobiliste qui n'a aucun accident en faute conservera toujours une prime plus avantageuse. Un autre problème se pose par ailleurs. Un GPS est en fin de compte plus sécurisant qu'une carte qu'on tient sur les genoux pour trouver son chemin. Tout le monde est bien d'accord sur ce point. Le système d'aide au stationnement est tout aussi bienvenu pour nombre de conducteurs. Mais le danger est réel d'une addiction à la nouvelle technologie, au point que nous ne sachions plus comment réagir si, pour l'une ou l'autre raison, une intervention manuelle devait s'imposer d'urgence. Ceci implique que les concessionnaires de marques et les entreprises de leasing et de location devront se préparer à former les conducteurs. Leur devoir de vigilance et, par voie de conséquence, leur responsabilité, vont prendre des proportions totalement différentes, ce qui ouvre des perspectives supplémentaires aux assureurs. Mais même si on prévoit des formations, et quelles que soient les charges financières liées à la voiture entièrement automatisée, je ne m'attends pas à ce que nous soyons tous disposés à prendre place comme passager dans notre propre voiture. La technologie est encore trop récente et elle n'est pas encore tout à fait au point. Elle connaîtra des maladies infantiles. Imaginez que vous partiez aux sports d'hiver en voiture autonome et que, dans la montagne, un précipice s'ouvre

sur votre droite. Qui d'entre vous oserait alors lire tranquillement son journal? La plupart d'entre nous franchissent bel et bien ce pas en prenant l'avion. Pourtant, soyons honnêtes, nous sommes tous soulagés de retrouver la terre ferme.

Quelles réflexions les formules 'pay as you drive' vous inspirent-elles?

Al Pijnacker: Il en existe déjà une variante, et c'est l'assurance au kilomètre. Mais elle ne connaît pas de véritable percée. J'y vois deux raisons: l'avantage tarifaire est trop faible et il faut s'en tenir à un nombre de kilomètres contractuellement défini, que même un conducteur particulier dépasse facilement. Les Etats-Unis et le Royaume-Uni ont déjà plus d'expérience de ces formules 'pay as you drive' que notre pays. Un assureur aura évidemment tout intérêt à être en mesure de vérifier via un EDR (Event Data Recorder, un appareil comparable à la boîte noire d'un avion) si ses clients représentent un risque dans la circulation. Ainsi, on pourrait suivre le comportement au volant de conducteurs débutants, via une app grâce à laquelle ils bénéficieraient d'un bonus lorsqu'ils n'auront pas causé de sinistre au cours de leur première année d'assurance. Encore que, dans les deux cas, je me pose des questions quant au respect de la vie privée du client. Des particuliers acceptent peut-être que l'historique de leur comportement au volant soit analysé jusque dans le moindre détail.



© Daimler

On rencontrera certainement plus de difficulté avec les entreprises qui prennent des voitures en leasing. Indépendamment de cela, un EDR sera d'une aide précieuse pour examiner ce qui ne donne pas entière satisfaction et qui peut encore être amélioré dans les nouvelles technologies. Par ailleurs, il aidera le conducteur à démontrer la responsabilité du constructeur en cas de défaillance technique. On attend encore, il est vrai, un signal en ce sens de la part des pouvoirs publics, mais il est possible qu'une telle boîte noire soit un jour rendue obligatoire en assurance RC Auto.

Dans le même temps, si ces nouvelles technologies et la voiture autonome créent des risques nouveaux, ce sont autant d'opportunités pour les assureurs, n'est-ce pas?

Al Pijnacker: Je songe en premier lieu à l'assurance des risques de logiciels et des risques cybernétiques. J'ai déjà évoqué le problème d'un possible dysfonctionnement des systèmes. Ils pourraient par ailleurs être piratés, eux ou les équipements auxquels ils sont connectés. Songez, par exemple, à un mauvais plaisantin qui couperait votre moteur à distance alors que vous circulez sur l'autoroute, ou qui éprouverait un malin plaisir à causer une panne de la signalisation

routière automatisée, etc. Ensuite, les assureurs auront la possibilité, dès que la législation sur les véhicules automatisés sera en place, d'adapter leurs garanties des passagers en fonction, ou d'offrir une couverture plus large que celle qui sera légalement obligatoire. De même, l'assurance Protection juridique gagnera elle aussi en importance, tout comme les assurances Recall de tous les acteurs du secteur de l'automobile. Une chose est sûre: les assureurs seront contraints à terme de trouver d'autres modèles de profit, afin de compenser la chute de l'encaissement en assurance Auto.

Et dans cette aventure, quel rôle voyez-vous jouer par le courtage?

Al Pijnacker: Nous devons être beaucoup plus écoutés. Nous évoluons du placement de risques auprès d'un assureur à la consultance, à la fourniture de conseils au sens propre du terme. Il s'agit de se développer dans cette direction en tant que courtier. Nous devons adapter notre organisation et notre activité quotidienne à cet environnement nouveau, prévoir une formation appropriée et des collaborateurs qui possèdent le profil qui convient. Nous observons que le rôle du risk manager prend de l'importance dans notre clientèle,

parce qu'il est de plus en plus impliqué dans les choix stratégiques de l'entreprise. Mais il ne peut pas s'engager seul: il dépend de plus en plus de l'input de l'assureur et d'Aon. A nous d'informer risk managers et clients à travers des séminaires et des formations. Nous les aiderons ainsi à prendre les meilleures décisions et à souscrire les garanties appropriées. A cet égard, il est primordial, et c'est un excellent atout, que nos collaborateurs aient acquis leur expérience sur le terrain dans les secteurs les plus divers. Ils discernent les risques que courent aujourd'hui nos clients, mais sont également en mesure de leur en indiquer, en connaissance de cause, l'évolution future.

Vous attendez-vous à la disparition de courtiers suite à l'émergence de nouvelles technologies, et notamment de la voiture entièrement automatisée?

Al Pijnacker: Ce n'est en tout cas pas une conséquence inévitable. Rien n'empêche un courtier de se consacrer à une niche spécifique. Par ailleurs, nous ne pouvons rien au fait que le paysage de l'assurance subisse des transformations fondamentales. Il se produit la même chose dans d'autres secteurs. Songez aux supermarchés ou aux concessionnaires de marques automobiles. Au fur et à mesure que les marges bénéficiaires se réduisent, vous vous trouvez contraint de traiter des volumes plus importants. A défaut de quoi vous ne pourrez pas maintenir la tête hors de l'eau. MiFID impose une telle quantité de règles et de contraintes qu'un grand nombre de petits courtiers sont acculés à vendre leur portefeuille. Quant à nous, nous voyons dans cette nouvelle réglementation et dans la transparence que vise Twin Peaks II une opportunité exceptionnelle de démontrer notre valeur ajoutée. Nous fonctionnons d'ailleurs de plus en plus avec une rémunération par honoraires. La progression constante de notre fichier de clients confirme que cette façon de procéder emporte leur adhésion.

Jan De Raeymaecker